

# คำถามที่พบบ่อย FAQ

## ประเด็นที่ 1 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Q : ถ้าในกรณีที่พื้นที่ดำเนินการทำกิจกรรมเสร็จเรียบร้อยก่อนกำหนด สามารถแนบข้อมูลมาก่อนได้หรือไม่

A : เนื่องจากเป็นการรายงานผ่านระบบ จึงต้องรอให้ถึงกำหนดระยะเวลาที่ กพร. เปิดระบบก่อนจึงจะสามารถแนบข้อมูลลงในระบบได้

Q : กิจกรรม CSR ถ้าดำเนินการตั้งแต่ต้นปีงบประมาณแล้ว แต่เกิดมีคำสั่งแต่งตั้ง/โยกย้ายสรรพสามิตพื้นที่หรือบุคลากรซึ่งเป็นคณะทำงาน สามารถที่จะใช้กิจกรรมที่ดำเนินการไว้ก่อนแล้วได้หรือไม่

A : สามารถที่จะใช้ข้อมูลกิจกรรมที่ดำเนินการไว้ก่อนแล้วได้ ทั้งนี้ การพิจารณาขึ้นอยู่กับผู้บริหารของหน่วยงานว่าประสงค์จะใช้กิจกรรมเดิมที่ดำเนินการไว้แล้ว หรือประสงค์จะจัดกิจกรรมขึ้นมาใหม่

Q : จากสถานการณ์ COVID-19 ทำให้ไม่สามารถจัดกิจกรรมได้ หน่วยงานควรดำเนินการอย่างไร

A : สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินกิจกรรมให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ เช่น การดำเนินการเรื่อง การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นสามารถจัดประชุม/ทำแบบสำรวจออนไลน์ได้ รวมถึงกิจกรรมช่วยเหลือสังคมหรือชุมชน (CSR) ก็สามารถดำเนินการในรูปแบบออนไลน์ได้ ทั้งนี้ ขอให้แนบเอกสาร/หลักฐาน หรือภาพถ่าย ของการดำเนินการด้วย

## ประเด็นที่ 2 การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน

Q : การดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเว็บไซต์ หน่วยงานสามารถปรับปรุงได้ถึงเมื่อไหร่ มีการกำหนดระยะเวลาการปรับปรุงไว้หรือไม่

A : หน่วยงานสามารถปรับปรุงได้จนกว่าจะถึงกำหนดรายงานผลรอบ 12 เดือน ซึ่งเว็บไซต์ที่ปรับปรุงแล้วต้องมีข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน

Q : เมื่อมีผู้บริหารคนใหม่มาดำรงตำแหน่ง แต่ข้อมูลที่แสดงหน้าเว็บไซต์เป็นผู้บริหารคนก่อน ได้หรือไม่

A : ต้องปรับปรุงข้อมูลให้เป็นผู้บริหารหน่วยงานคนปัจจุบัน

Q : การจัดทำเว็บไซต์ของหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลเก่าได้หรือเปล่า

A : สามารถใช้ข้อมูลเก่าได้ในกรณีที่ข้อมูลนั้นยังมีผลบังคับใช้ในปัจจุบันและไม่มีการแก้ไขเพิ่มเติม

Q : หน่วยงานสามารถนำข้อมูลของส่วนกลางไปลงบนหน้าเว็บไซต์ของทางพื้นที่ได้หรือไม่

A : สามารถนำข้อมูลส่วนกลางที่เกี่ยวข้องหรือที่มีการปรับปรุงแล้วสามารถนำไปใช้ได้ ซึ่งเป็นไปตามรายละเอียดของข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานที่กำหนดไว้ในเกณฑ์การประเมินตนเอง (Self-Assessment) ตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT)

Q : กรณีที่หน่วยงานปรับปรุงเว็บไซต์ และลงข้อมูลในระบบแล้วข้อมูลไม่ขึ้นหรือข้อมูลไม่ตรงขอกรณีนี้ไม่ต้องทำใหม่ได้หรือไม่

A : ในกรณีที่ลงข้อมูลในระบบแล้วข้อมูลไม่ขึ้น ขอให้สอบถามวิธีการแก้ปัญหากับเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับกรณีที่ข้อมูลขึ้นไม่ตรงขอหน่วยงานต้องทำการแก้ไข ทั้งนี้ รายละเอียดของข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในเกณฑ์การประเมินตนเอง (Self-Assessment) ตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT)

# คำถามที่พบบ่อย FAQ

## ประเด็นที่ 3 การควบคุมภายใน

Q : คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการควบคุมภายในสามารถใช้คำสั่งเดิมของปีก่อนได้หรือไม่

A : สามารถใช้คำสั่งเดิมได้ในกรณีที่คณะกรรมการไม่ได้มีการโยกย้าย หรือเกษียณราชการ ทั้งนี้ หากหน่วยงานมีความประสงค์จะใช้คำสั่งเดิมของปีก่อน ขอให้การทบทวนคำสั่งดังกล่าวเป็นมติเห็นชอบของคณะกรรมการ โดยระบุไว้ในรายงานการประชุม

Q : คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการควบคุมภายใน ต้องเป็นปัจจุบันทุกปีหรือไม่

A : คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ควรเป็นปัจจุบัน กรณีที่มีการโยกย้าย/เกษียณอายุของหัวหน้าหน่วยงานหรือคณะกรรมการฯ จึงควรปรับปรุงคำสั่งโดยให้หัวหน้าหน่วยงานคนปัจจุบันเป็นผู้ลงนามในคำสั่ง

Q : กรณีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ถ้าเป็นคำสั่งที่แต่งตั้งคณะกรรมการตามประเด็นการประเมินทั้ง 4 ประเด็น จำเป็นที่จะต้องจัดทำคำสั่งแต่งตั้งใหม่แยกเป็นรายประเด็นออกมาหรือไม่

A : ถ้าในคำสั่งแต่งตั้งฉบับเดียวมีการแต่งตั้งคณะกรรมการแยกเป็นรายประเด็นครบทั้ง 4 ประเด็นแล้ว สามารถนำมาใช้ร่วมกันได้

Q : หน่วยงานสามารถทำข้อมูลทุกอย่างให้เหมือนปีที่ผ่านมาได้ไหม

A : หน่วยงานไม่ควรทำข้อมูลทุกอย่างให้เหมือนปีที่ผ่านมา เนื่องจากการดำเนินงานตามภารกิจในแต่ละช่วงเวลาจะมีการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อแนวทาง/วิธีการที่ใช้ในอดีตไม่สามารถนำมาใช้ในการควบคุม/แก้ปัญหาในปัจจุบันได้ จึงควรทำการทบทวนทุกชุดข้อมูลของปีที่ผ่านมาและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน

Q : ถ้าหากในกรณีที่หน่วยงานมีความเสี่ยงในงานที่ปฏิบัติ จะต้องรายงานความเสี่ยงหรือไม่ และกำหนดการแก้ไขความเสี่ยงใช้ระยะเวลาเท่าไร

A : กรณีที่หน่วยงานมีความเสี่ยงในการปฏิบัติงานและสามารถควบคุมความเสี่ยงนั้นให้หมดไปหรืออยู่ในระดับที่ยอมรับได้ภายในปีงบประมาณ หน่วยงานไม่ต้องรายงานความเสี่ยงมายัง กพร. แต่ให้ระบุวิธีการควบคุมความเสี่ยงเพิ่มเติมจากวิธีการควบคุมที่มีอยู่เดิม หากหน่วยงานมีความเสี่ยงในการปฏิบัติงานและไม่สามารถควบคุมความเสี่ยงนั้นให้หมดไปหรืออยู่ในระดับที่ยอมรับได้ภายในปีงบประมาณ ให้หน่วยงานรายงานความเสี่ยงที่ยังคงอยู่พร้อมแนวทางการหรือควบคุมความเสี่ยง กำหนดเวลาแก้ไขและผู้รับผิดชอบ และส่งมายัง กพร. เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

Q : กรณีถ้าหน่วยงานไม่มีความเสี่ยง จำเป็นต้องเขียนความเสี่ยงด้วยหรือไม่

A : หน่วยงานต้องระบุความเสี่ยงของงานที่รับผิดชอบทุกงาน เพื่อให้ทราบถึงจุดอ่อนหรือประเด็นปัญหาที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานนั้นไม่สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องนำจุดอ่อนหรือประเด็นปัญหาของงานมาใช้ในการกำหนดแนวทาง/วิธีการปฏิบัติงานใหม่ ๆ เพื่อควบคุมความเสี่ยงให้หมดไปหรือให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

# คำถามที่พบบ่อย FAQ

## ประเด็นที่ 4 การพัฒนามาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต

Q : แผนปฏิบัติการด้านพัฒนามาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน (Action Plan) กรณีส่วนกลางสามารถใช้แผนกระบวนการปฏิบัติงานเดิมได้หรือไม่

A : แผนปฏิบัติการด้านพัฒนามาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน (Action Plan) ต้องไม่ซ้ำกับแผนปฏิบัติการพัฒนามาตรฐานฯ ที่ดำเนินการไปแล้ว ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559-2563

Q : สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาไม่ได้สมัครเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานฯ GECC ในปีนั้น ๆ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาต้องทำอะไรบ้าง

A : สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาที่ไม่ได้เข้าร่วมรับรองมาตรฐานฯ GECC ในปีนั้น ๆ ทั้งที่ยังไม่ได้รับรองมาตรฐานฯ หรือได้รับรองมาตรฐานฯ แล้ว (อยู่ในช่วงของการรักษามาตรฐาน) ให้จัดเตรียมความพร้อมด้านสถานที่และเอกสาร โดยดำเนินการและจัดเตรียมเอกสารตามแบบฟอร์ม 5-1 (พ) และแบบฟอร์ม 5-2 (พ) และรายงานผลการดำเนินการดังกล่าวให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ทราบ เพื่อรายงานผลในระบบของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารต่อไป

Q : สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เมื่อดำเนินการรอบ 6 เดือนแรกแล้ว การดำเนินการในรอบ 6 เดือนหลังจะต้องดำเนินการอะไรเพิ่มเติม

A : การดำเนินการในรอบ 6 เดือนหลัง สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จะกำกับดูแลการดำเนินการในภาพรวมของพื้นที่สาขาที่อยู่ในความรับผิดชอบโดยมีรายละเอียดดังนี้

- ตรวจสอบรายละเอียดของแบบฟอร์ม 5-2 (พ) ในรอบ 6 เดือนหลัง ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในการกำกับดูแลทุกแห่ง และรายงานในระบบของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
- ตรวจสอบผลการเข้าร่วมการรับรองมาตรฐานฯ GECC ในปีนั้น ๆ และใส่ระดับคะแนนในระบบของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร